

Zmiany w informatorze technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych 421[01]

Strona 13 punkt 1.2. otrzymuje brzmienie:

1.2. stosować akty prawne i przepisy wewnętrzne dotyczące działalności operatora pocztowego i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,

czyli:

- *wykorzystywać regulacje prawne związane z funkcjonowaniem pocztowego operatora publicznego, np.: ustawa Prawo pocztowe, ustawa o ppup Poczta Polska,*
- *stosować akty prawne związane z funkcjonowaniem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, np.: ustawa Prawo telekomunikacyjne,*
- *stosować przepisy wewnętrzne dotyczące działalności operatora pocztowego w zależności od rozpatrywanego zagadnienia, np.: Regulamin świadczenia usługi, Zarządzenie Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej w sprawie opłat za usługi pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym, instrukcja o przekazach pocztowych w obrębie zagranicznym.*

Przykładowe zadanie 2.

Odpowiedzialność operatorów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej regulują przepisy

- A. Kodeksu karnego.
- B. Kodeksu cywilnego.
- C. ustawy Prawo pocztowe.
- D. regulaminu usług pocztowych.

Strona 22 punkt 3. otrzymuje brzmienie:

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

3.1. stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych,

czyli:

- *stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowisku pracy, np.: przy obsłudze komputera, faksu, niszczarki dokumentów, maszyny fakturującej,*
- *stosować przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej, np.: zgłaszać zauważone usterki urządzeń biurowych, rozróżniać typy i rodzaje gaśnic, znać zasady kierowania ewakuacją w razie wystąpienia pożaru.*

Przykładowe zadanie 14.

Pracownik, który uległ wypadkowi w pracy, jeżeli stan jego zdrowia na to pozwala, powinien

- A. udać się do domu.

- B. niezwłocznie udać się do lekarza.
- C. poinformować najbliższego kolegę.
- D. niezwłocznie poinformować o wypadku przełożonego.

3.2. stosować zasady ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową i służbową,

czyli:

- *stosować zasady ochrony informacji niejawnej, stanowiącej tajemnicę państwową i służbową, np. tajemnicę strategii marketingowej przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego lub pocztowego,*
- *stosować odpowiednie klauzule rozróżniające informację poufną oraz tajną, np.: tajne, ściśle tajne, poufne, zastrzeżone,*
- *przestrzegać zasad postępowania z informacjami niejawnymi, stanowiącymi tajemnicę państwową i służbową, np.: rejestrować, przechowywać i wydawać uprawnionym osobom dokumenty zawierające informacje niejawne.*

Przykładowe zadanie 15.

Jaką klauzulą opatrzysz informacje niejawne stanowiące tajemnicę służbową, ujawnienie których mogłoby spowodować szkodę dla prawnie chronionych interesów obywateli albo jednostek administracyjnych?

- A. Tajne.
- B. Poufne.
- C. Ściśle tajne.
- D. Zastrzeżone.

3.3. stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego,

czyli:

- *stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego, np.: zasady konwojowania wartości pieniężnych, zapewnienie szczególnej ochrony zawartości przesyłek z zadeklarowaną wartością podczas przewozu i doręczenia,*
- *stosować wskaźniki ujemnych przejawów w badaniach nad bezpieczeństwem obrotu pocztowego.*

Przykładowe zadanie 16.

W badaniach nad bezpieczeństwem krajowego obrotu pocztowego stosuje się wskaźniki

- A. ujemnych przejawów.
- B. dostępności czasowej.
- C. dostępności usług pocztowych.
- D. terminowości przebiegu przesyłek.

3.4. stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji,

czyli:

- *stosować podstawowe pojęcia informatyczne związane z zabezpieczaniem danych, np.: podpis cyfrowy, dystrybucja kluczy szyfrujących, algorytm szyfrujący,*
- *rozróżniać fizyczne sposoby ochrony informacji elektronicznej, np.: szyfrowanie, użycie hasła dostępu,*
- *stosować zasady bezpieczeństwa w postępowaniu z informacją elektroniczną, np.: zabezpieczać dane stosując informatyczne sposoby zabezpieczeń informacji elektronicznej.*

Przykładowe zadanie 17.

Najlepszym sposobem zabezpieczenia informacji elektronicznej przed nieuprawnionym dostępem do niej jest

- A. modulacja.
- B. kodowanie.
- C. szyfrowanie.
- D. formatowanie.

3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych,

czyli:

- *przewidywać zagrożenia występujące w kontakcie z klientem,*
- *przewidywać zagrożenia przy eksploatacji urządzeń elektrycznych,*
- *przewidywać zagrożenia występujące podczas pracy z komputerem.*

Przykładowe zadanie 18.

Podczas pracy z komputerem czynnikiem uciążliwym jest

- A. prąd elektryczny.
- B. drganie mechaniczne.
- C. wymuszona pozycja ciała.
- D. promieniowanie jonizujące.

3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,

czyli:

- *organizować stanowiska pracy z uwzględnieniem podstawowych zasad ergonomii.*

Przykładowe zadanie 19.

Temperatura pomieszczenia, która gwarantuje pełną sprawność psychiczną i komfort podczas pracy biurowej zgodnie z Polską Normą mieści się w przedziale

- A. 15 °C÷17 °C

- B. 18 °C÷20 °C
- C. 21 °C÷23 °C
- D. 24 °C÷26 °C

3.7. dobierać środki ochrony indywidualnej podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych,

czyli:

- *dobierać środki ochrony indywidualnej np. podczas przenoszenia paczek, podczas pracy z komputerem.*

Przykładowe zadanie 20.

Który z podanych środków ochrony indywidualnej powinien zastosować pracownik poczty na stanowisku obsługi klienta wyposażonym w komputer?

- A. Osłona głowy.
- B. Odzież ochronna.
- C. Okulary ochronne.
- D. Ochronniki słuchu.

3.8. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas usług pocztowych i telekomunikacyjnych,

czyli:

- *znać i stosować podstawowe zasady udzielania pierwszej pomocy w przypadku np. złamania, skaleczenia, poparzenia.*

Przykładowe zadanie 21.

Jeżeli u poszkodowanego istnieje podejrzenie uszkodzenia kręgosłupa, to należy wezwać pogotowie oraz

- A. ułożyć poszkodowanego w pozycji półsiedzącej z podparciem.
- B. pozostawić poszkodowanego w pozycji przyjętej po urazie.
- C. położyć poszkodowanego z lekko uniesionymi nogami.
- D. ułożyć poszkodowanego na twardym podłożu.

2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań

Część pierwsza

Zadanie 1	C	Zadanie 8	C	Zadanie 15	A
Zadanie 2	C	Zadanie 9	A	Zadanie 16	A
Zadanie 3	C	Zadanie 10	C	Zadanie 17	C
Zadanie 4	A	Zadanie 11	B	Zadanie 18	C
Zadanie 5	D	Zadanie 12	D	Zadanie 19	B
Zadanie 6	A	Zadanie 13	A	Zadanie 20	C
Zadanie 7	C	Zadanie 14	D	Zadanie 21	D

Strona 38 punkt 4.1. „Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu” otrzymuje brzmienie:

Zawód: **technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych**

symbol cyfrowy: **421[01]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

Część I – zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:

- 1.1. rozróżniać zakres świadczonych usług przez operatora pocztowego i przedsiębiorcę telekomunikacyjnego;
- 1.2. stosować akty prawne i przepisy wewnętrzne dotyczące działalności operatora pocztowego i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
- 1.3. określać zasady świadczenia usług operatora pocztowego i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zależności od rodzaju usługi;
- 1.4. rozpoznawać fazy procesu świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- 1.5. określać korzyści płynące ze świadczenia danej usługi przez operatora pocztowego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego;
- 1.6. rozpoznawać fałszywe dokumenty i znaki opłat pocztowych;
- 1.7. rozróżniać formy i rodzaje środków promocji usług świadczonych przez operatora pocztowego i przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

- 2.1. dobrać rodzaj usługi w zależności od indywidualnych potrzeb klienta;
- 2.2. analizować sporządzone dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi świadczone przez operatora pocztowego i telekomunikacyjnego oraz ich realizacją;
- 2.3. przeprowadzać obliczenia związane z realizacją usługi przez operatora pocztowego i telekomunikacyjnego;
- 2.4. rozliczać wyniki inwentaryzacji;
- 2.5. obliczać należności związane ze świadczeniem usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- 2.6. identyfikować przygotowaną i otrzymaną korespondencję, określone dane liczbowe (wskaźniki, analizy) oraz szczególnie ważne w pracy publikacje, artykuły i akty prawne.

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

- 3.1. stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;

- 3.2 stosować zasady ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową i służbową;
- 3.3 stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego;
- 3.4 stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji;
- 3.5 przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- 3.6 organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 3.7 dobierać środki ochrony indywidualnej podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
- 3.8 stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas usług pocztowych i telekomunikacyjnych.

Część II – zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
 - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych na podstawie dokumentacji.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować dokumentację usług pocztowych i telekomunikacyjnych.
2. Dobierać metody i techniki świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości.

3. Dobierać maszyny i urządzenia w odniesieniu do określonych metod i technik świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie dokumentacji.
4. Dobierać metody i techniki do kontroli wielkości przesyłanych przedmiotów i informacji w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie dokumentacji regulującej działalność usługową poczty i telekomunikacji.
5. Określać warunki ekspedycji i przewozu poczty.
6. Opracowywać projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i telekomunikacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Opracowywać harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych.

Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomagania usług pocztowych. Zestaw druków i formularzy wykorzystywanych przy zawieraniu umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zestaw druków i formularzy pocztowych. Mapy połączeń pocztowych. Regulaminy i instrukcje służbowe. Cenniki opłat pocztowych i telekomunikacyjnych dla ruchu krajowego i zagranicznego. Spis numerów kodowych. Spis placówek pocztowych. Plan numeracji krajowej sieci telefonicznej użytku publicznego. Przepisy dotyczące świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych. Apteczka.